

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI  
PENGUNA *SMARTPHONE* IPHONE DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana S-1 Psikologi



Oleh :

Rezha Restya Kusuma

F 100 124 028

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI  
PENGUNA *SMARTPHONE* IPHONE DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Mencapai Derajat Sarjana (S-1)**

**Oleh :**

**Rezha Restya Kusuma**

**F.100124028**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI  
PENGGUNA *SMARTPHONE* IPHONE DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang diajukan oleh :

**Rezha Restya Kusuma**

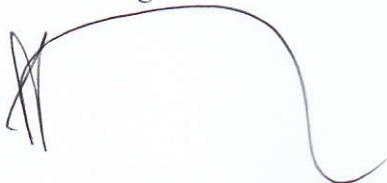
**F.100124028**

Telah disetujui untuk dipertahankan

Di depan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'X' followed by a long, sweeping horizontal line that curves downwards at the end.

**Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi.**

Tanggal 17 Mei 2017

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI  
PENGUNA *SMARTPHONE* IPHONE DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang diajukan oleh :

**Rezha Restya Kusuma**

**F.100124028**

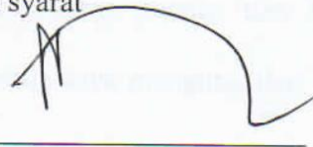
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 24 Mei 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

**Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi.**



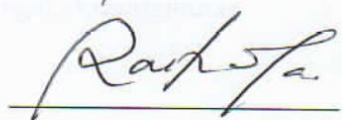
Penguji Pendamping I

**Dr. Zahrotul Uyun, M.Si, Psi.**



Penguji Pendamping II

**Permata Ashfi Raihana, S.Psi, MA.**



Surakarta, 19 Juni 2017

Universitas Muhammdiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan



(Dr. Moordiningsih, M.Si. Psi)

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rezha Restya Kusuma  
NIM : F 100124028  
Fakultas/Jurusan : Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Judul : HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA  
FAKULTAS PSIKOLOGI PENGGUNA *SMARTPHONE*  
IPHONE DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari jasa pembuatan skripsi. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi apabila terbukti melakukan plagiat ataupun membuat skripsi dari jasa pembuatan skripsi dalam menyusun karya ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan.

Surakarta, 17 Mei 2017



Yang menyatakan

  
**(Rezha Restya Kusuma)**  
F100124028

## **MOTTO**

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

**- Thomas Alva Edison**

"Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya."

**(Alexander Pope)**

*"Learn from yesterday, Live for today, and Hope for tomorrow"*

**(Albert Einstein)**

*"If you want something you've never had, you must be willing to do something you've never done. Success is a journey, not a destination"*

**(NN)**

## **PERSEMBAHAN**

### **Hasil dari skripsi ini penulis pesembahkan untuk:**

- ❖ Ayahanda Sri Santoso dan Ibunda Margaretha Erri tercinta, yang telah merawat, membesarkan dan mendidik dengan penuh cinta dan kasih. Yang senantiasa memberi dukungan semangat serta do'a disetiap langkah sehingga penulis menjadi lebih semangat untuk bisa menjadi kebanggaan keluarga.
- ❖ Saudari kandung saya (Regina Erzha dan Rezhandra Valentcya) yang senantiasa memberi dukungan, semangat untuk terus berusaha dalam menyelesaikan penelitian ini.
- ❖ Saudara sepupu saya (Holy, Kak Ina, Kak Eva dan Kak Lia) yang selalu senantiasa memberi semangat walau terhalang oleh jarak dan waktu, terima kasih sudah memberikan pengalaman-pengalaman serta wejangan kalian, sehingga membuat penulis termotivasi untuk menjadi orang yang lebih berguna nantinya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan, serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: “Hubungan Antara Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Mahasiswa Fakultas Psikologi Pengguna *Smartphone* Iphone Di Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan menyadari segala keterbatasan yang ada. Penulis juga menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak melibatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Taufik Kasturi, M.Si., selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
2. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan ilmu dengan sabar membimbing penulis dalam proses akademik hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Teman-teman di Fakultas Psikologi Stevi, Gladis, Ayun, Nurma, Yoan, dan Taris, terima kasih atas semangat dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



4. Teman-teman di luar Yo Tendy P, Ayu, Sita, dan Emje terima kasih atas waktu luang yang sudah diberikan ketika penulis merasa jenuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh partisipan yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jasa serta budi Bapak, Ibu, saudara dan sahabat sekalian dalam proses penyusunan skripsi ini.

Surakarta, 11 Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	15
C. Manfaat Penelitian .....	16
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	18
A. Kepuasan Konsumen .....	18
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	18
2. Ciri-ciri Konsumen yang Puas .....	22
3. Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan .....	23

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	26
B. Kepercayaan Konsumen .....	31
1. Definisi Kepercayaan Konsumen .....	31
2. Dimensi Kepercayaan .....	33
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen.....	38
C. Hubungan Antara Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Pengguna <i>Smartphone</i> iPhone .....	40
D. Hipotesis .....	44
BAB III METODE PENELITIAN .....	45
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	45
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45
1. Kepuasan Konsumen .....	45
2. Kepercayaan Konsumen .....	46
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	48
3. Teknik Sampling.....	48
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	49
1. Skala kepuasan konsumen .....	50
2. Skala kepercayaan konsumen .....	51
1. Uji Validitas .....	52
2. Reliabilitas .....	52
E. Metode Analisis Data .....	53

BAB IV	LAPORAN PENELITIAN .....	55
A.	Persiapan Penelitian .....	55
1.	Orientasi Kancan Penelitian .....	55
2.	Persiapan Alat Ukur Data .....	57
3.	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	59
B.	Pengumpulan Data .....	62
1.	Administrasi Perijinan .....	62
2.	Penentuan Subyek Penelitian .....	63
3.	Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	63
4.	Pelaksanaan Skoring Penelitian .....	64
C.	Hasil Analisis Data .....	64
1.	Uji Asumsi .....	65
2.	Uji Hipotesis .....	66
3.	Sumbangan Efektif .....	67
4.	Kategorisasi .....	67
D.	Pembahasan .....	69
E.	Keterbatasan Penelitian .....	73
BAB V	PENUTUP .....	74
A.	Kesimpulan .....	74
B.	Saran .....	74
	DAFTAR PUSTAKA .....	76
	LAMPIRAN .....	140

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Survei Awal pada Mahasiswa semester 2011-2016 Fakultas Psikologi Univeritas Muhammadiyah Surakarta .....	8
Tabel 2.	Keterangan Jumlah Favorable dan Unfavorable .....	49
Tabel 3.	Blueprint Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.	Blue Print Kepercayaan Konsumen .....	51
Tabel 5.	<i>Blue Print</i> Skala Kepercayaan Konsumen .....	57
Tabel 6.	<i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Konsumen sebelum <i>Expert Judgement</i> ....	58
Tabel 7.	Sebaran Aitem Skala Kepercayaan Konsumen Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 8.	Sebaran Aitem Skala Kepercayaan Konsumen Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 9.	Rangkuman Hasil Reliabilitas Skala Kepercayaan Konsumen.....	61
Tabel 10.	Rangkuman Hasil Reliabilitas Skala Kepercayaan Konsumen.....	62
Tabel 11.	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 12.	Hasil Uji Linieritas .....	66
Tabel 13.	Kategorisasi Kepuasan .....	68
Tabel 14.	Kategorisasi Kepercayaan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik survei Change Wave tahun 2011.....	4
Gambar 2. Survei Upstream.....	10
Gambar 3. Survei Upstream.....	11
Gambar 4. Hubungan Kepercayaan Konsumen dengan Kepuasan Pengguna <i>Smartphone</i> iPhone .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Uji Validitas Skala Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Pengguna iPhone .....	82
Lampiran 2	Hasil Reliabilitas Skala Kepercayaan Konsumen .....	85
Lampiran 3	Hasil Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen .....	88
Lampiran 4	Uji Asumsi (Normalitas & Linearitas) .....	91
Lampiran 5	Analisis Hasil Korelasi Non-Parametric .....	98
Lampiran 6	Norma Kategorisasi .....	105
Lampiran 7	Skala .....	110
Lampiran 8	Kuesioner Terbuka Data Awal .....	132
Lampiran 9	Surat Penelitian.....	136

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI  
PENGGUNA *SMARTPHONE* IPHONE DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan konsumen dengan kepuasan konsumen pengguna *smartphone* iPhone. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada hubungan positif antara kepercayaan konsumen dengan kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi pengguna *smartphone* iPhone di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Subyek penelitian ini adalah 154 mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan produk *smartphone* iPhone. Metode pengambilan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan skala kepuasan konsumen dan skala kepercayaan konsumen. Metode menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat ukur skala kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Non-Parametrik* dari Spearman dengan menggunakan bantuan program *SPSS 16 For Windows*. Berdasarkan hasil dari analisis data, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,371 signifikansi 0,000; ( $p < 0,001$ ) yang artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepercayaan konsumen dengan kepuasan konsumen pengguna *smartphone* iPhone. Sumbangan efektif atau peranan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,8%, sisanya 86,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel kepercayaan konsumen memiliki rerata empirik sebesar 70,31 sehingga memiliki kategori yang tergolong tinggi, dan sedangkan variabel kepercayaan konsumen pengguna *smartphone* iPhone memiliki rerata empirik 64,66 sehingga memiliki kategori yang tergolong sedang.

**Kata kunci:** *kepercayaan, kepuasan, mahasiswa, smartphone iPhone*



## **ABSTRACT**

This study aims to determine the relationship between consumer confidence with consumer satisfaction iPhone smartphone users. The hypothesis in this study is "There is a positive relationship between consumer confidence with satisfaction Student Faculty of Psychology iPhone smartphone users at the University of Muhammadiyah Surakarta". The subject of this research is 154 students of Faculty of Psychology University of Muhammadiyah Surakarta using iPhone smartphone product. The data collection method used in this research is using the scale of customer satisfaction and consumer trust scale. Method using quantitative approach with measuring scale of consumer satisfaction and consumer satisfaction. Data analysis technique used in this research is Non-Parametric correlation of Spearman by using SPSS 16 For Windows program. Based on the result from data analysis, obtained correlation coefficient of 0.371 significance 0,000; ( $P < 0.001$ ) which means there is a positive or significant relationship between consumer confidence with consumer satisfaction iPhone smartphone users. Effective contribution or the role of consumer confidence in consumer satisfaction of 13.8%, the remaining 86.2% influenced by other factors. The consumer confidence variable has empirical average of 70.31 so it has a category that is high, and while consumer confidence variable of iPhone smartphone user has empirical average 64,66 so it has category which is classified as being.

**Keyword :** consumer trust, consumer satisfaction, smartphone iPhone